PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA DE LA MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS DE LAS ENCARTACIONES

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la asistencia técnica a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Mancomunidad de Municipios de las Encartaciones para la realización de las actividades enmarcadas en la información y asesoramiento de los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias al amparo de lo establecido en la Ley 6/2003 de 22 de Diciembre, del Estatuto Vasco de las Personas Consumidoras y Usuarias, y demás normativa concordante.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio contemplará las siguientes funciones:

1. - Atención y gestión de consultas, quejas y reclamaciones

- Recepción de consultas y reclamaciones, mediante atención presencial o telemática(telefónica, email o videoconferencia).
- Información y asesoramiento, tanto verbal como escrito, sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias de productos y servicios en defensa de sus intereses y sobre los organismos privados e instituciones públicas ante los que se deban formular reclamaciones.
- Recepción y derivación de denuncias en materia de salud y consumo a los organismos competentes.
- Gestión administrativa de consultas, reclamaciones, quejas y denuncias a través de la aplicación KontsumoNet de Kontsumobide.
- Gestión técnica de reclamaciones y quejas. Análisis de viabilidad y resolución de conflictos a través de la mediación con empresas y comercios en base a la legislación vigente. En los casos que sea viable, redacción y envío de solicitudes de arbitraje.
- Atención del buzón de comunicación de la Mancomunidad omic@enkarterri.eus.
- Otras de similar naturaleza indicadas por el/la responsable de Consumo de la Mancomunidad.

2. - Programa de actividades

Deberán de realizarse de forma anual actividades formativas y de sensibilización, al menos en los apartados siguientes:

a) Mantenimiento activo del apartado de consumo de la página web Mancomunada.

b) Informar y formar a las personas consumidoras y usuarias sobre diversas materias.

c) Promover campañas de sensibilización que informen sobre el servicio prestado por la OMIC de Enkarterri.

d) Impulsar campañas de promoción de adhesión del sistema arbitral de consumo en Enkarterri.

Las actividades de la a) a la d) podrán materializarse en formato de artículos en revistas municipales, charlas o talleres y al menos 3 actividades se desarrollarán de forma anual, a acordar previamente con el responsable de Consumo de la Mancomunidad.

Todos los gastos relativos a estas actividades, incluida la publicidad de los mismos correrán a cargo de la adjudicataria.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 HORARIO DE LA ATENCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA

Los y las consumidoras deberán ser atendidos de forma presencial o de forma telemática (a través de videoconferencia, teléfono o email) al menos en el siguiente horario en los siguientes municipios mancomunados:

DÍAS DE ATENCIÓN	MUNICIPIO	HORARIOS DE ATENCIÓN
LUNES	**SODUPE**	9:00h - 14:00h
MARTES	**SODUPE**	9:00h - 14:00h
MIÉRCOLES	**ZALLA**	9:00h - 14:00h
JUEVES	**BALMASEDA**	9:00h - 14:00h
	SODUPE	16:00 - 18:00
1er VIERNES de mes	**SOPUERTA**	9:00h - 14:00h
2º VIERNES	**GORDEXOLA**	9:00h - 14:00h
3er VIERNES	**KARRANTZA**	9:00h - 14:00h
4º VIERNES de mes Desplazamiento en base a demanda de las personas usuarias/as	**ARTZENTALES GALDAMES TURTZIOZ LANESTOSA**	9:00h - 14:00h

El servicio y la atención al consumidor deberá estar garantizada los 12 meses del año al menos en el horario señalado en el cuadro anterior, excepto del 15 de junio al 15 de septiembre, que no se atenderá en horario de tarde.

3.2 COMPROMISOS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

a) Aportar y contratar, en su caso, para la realización de los trabajos, el equipo humano y los medios materiales suficientes y precisos para la correcta prestación del servicio; equipos informáticos, servicios telefónicos, email para consultas, material de oficina, impresoras y

demás necesario.

b) El servicio se prestará en bilingüe (euskera y castellano) y tanto para los textos escritos como para la atención verbal.

La prestación se ejecutará en condiciones que garanticen los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas destinatarias de la misma.

c) El/la contratista quedará obligado/a con respecto al personal que emplee, al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, y, de lo previsto en el art. 14 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.

d) Será obligación del/de la empresario/a indemnizar los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del servicio.

e) El/la contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros/as de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento/a de la responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden de la Mancomunidad o de las condiciones impuestas por ella que puedan no haber sido reflejadas en el presente pliego.

f) Mantenerse en contacto con los organismos e instituciones competentes, coordinando sus servicios con los de otras oficinas similares.

g) Informar con carácter de continuidad al responsable de Consumo de la Mancomunidad que mantiene las facultades de inspección y control, sobre cualquier incidencia en la marcha del servicio, de las incidencias con los horarios o condiciones del servicio, de la convocatoria y justificación de subvenciones u otras posibles vías de financiación que existan, etc...

h) Mantener, las instalaciones municipales, en cada caso, en buen uso de funcionamiento, conservación y seguridad.

i) Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos, en virtud de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar a la Mancomunidad y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

j) El/la adjudicatario/a deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas, a convocatorias de la Mancomunidad en relación al Consumo o actividades destinadas al público (talleres, charlas y/o conferencias, otras), pudiendo requerir la presencia de algún representante de la entidad adjudicataria en horas fuera del horario de atención.

k) Los y las trabajadoras de la entidad adjudicataria del servicio deberán estar debidamente identificados con algún distintivo que les identifique con la entidad con la que poseen la relación laboral.

l) La entidad adjudicataria deberá realizar la coordinación del servicio con el responsable de

este contrato por parte de la Mancomunidad y entregar al menos una memoria anual con un detalle de las actuaciones realizadas durante el ejercicio.